

# 南投縣社區大學銀髮族參與動機、學習滿意度與忠誠度之研究

簡秋璧、李宗愷

E-mail: 324600@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

本研究旨在探討南投縣社區大學銀髮族學員之參與動機、學習滿意度與忠誠度之研究，希望藉由問卷的調查及統計的分析，瞭解其關係並提出相關的結論與具體建議，以作為相關單位參考依據。為達上述研究目的，本研究以南投縣社區大學九十九學年度第一學期銀髮族學員為對象，有效樣本計385人，所得結論如下：一、參與動機、學習滿意度呈顯著正向的相關性。二、學習滿意度、忠誠度呈顯著正向的相關性。三、學員在社區大學的參與程度頗佳，以求知興趣最高、職業進展較低。四、學員在社區大學的學習滿意度偏高，對教師教學層面最滿意，學習環境則較低。五、學員在社區大學的忠誠度偏高，對參加層面最高，查詢則較低。六、學員參與動機愈高，其學習滿意度愈高。七、學員學習滿意度愈高，其忠誠度愈高。八、不同性別、教育程度、子女數、居住狀況、運動狀況、經濟狀況及已參加期數之學員對參與動機有差異。

關鍵詞：銀髮族、參與動機、學習滿意度、忠誠度

## 目錄

中文摘要	iii	英文摘要	iv	誌謝	
	vi	目次	vii	表次	
	ix	圖次	xii	第一章	
緒論	1	第一節 研究背景與動機	1	第二節	
研究目的	4	第二章 文獻探討	5	第一節	
南投縣社區大學之發展與現況	5	第二節 參與動機	16	第三節	
學習滿意度	25	第四節 忠誠度	34	第五節	
參與動機、學習滿意度與忠誠度之關係	38	第三章 研究方法	40	第一節	
節 研究架構	40	第二節 研究推論與假設	41	第三節	
節 抽樣設計	44	第四節 研究變數之操作性定義與衡量	44	第五節	
節 問卷設計	48	第六節 資料處理與分析	52	第四章	
研究結果與討論	54	第一節 樣本資料基本分析	54	第二節	
節 信效度分析	57	第三節 相關分析	58	第四節	
節 各變數之因果關係分析	61	第五節 研究變數描述性統計分析	78	第五章	
結論與建議	94	第一節 結論	94	第二節	
節 研究限制與研究建議	98	參考文獻	103	中文	
部份	103	英文部份	110	網	
路資料查詢部份	113	附錄	114		
附錄一 南投縣社區大學銀髮族參與動機、學習滿意度與忠誠度研究調查問卷	114				

## 參考文獻

參考文獻 壹、中文部分 丁昭尤(2009)，體驗行銷、體驗價值、觀光意象、遊客滿意度與忠誠度關係之研究—以台東青山休閒農場為例，國立臺東大學資訊管理學系碩士班碩士論文。王保進(2006)，中文視窗版 SPSS 與行為科學研究，台北市：心理。石洧昱(2004)，華山登山步道參與者動機、服務品質與參與者滿意度及忠誠度之研究，國立臺灣體育學院體育研究所碩士論文。李昭男(2002)，服務品質及價格對滿意度與忠誠度之影響 以國產車原廠汽車服務廠為例，大葉大學事業經營研究所碩士論文。李城忠(2008)，應用統計學:SPSS完全攻略，台北縣:新文京開發。李麗美(2002)，松年大學學員自我導向學習傾向與學習滿意度關係之研究，國立中正大學成人及繼續教育研究所未出版之碩士論文。宋茂玄(2006)，跆拳道館學員參與行為、參與動機與滿意度之探討，國立屏東教育大學體育學系碩士論文。吳明隆(2007)，SPSS應用與操作-問卷統計分析實務，臺北:五南。吳坤瑤(2009)，南投縣跆拳道館學員參與動機、體驗程度、滿意度與忠誠度之研究，國立台灣體育大學運動管理學系碩士班未出版之碩士論文。吳界榮(2008)，雲林縣慢速壘球球員參與動機、體驗、滿意度及忠誠度之研究，國立台灣體育大學體育研究所未出版之碩士論文。吳婉如(1993)，台灣地區長青學苑教師教學型態與學員學習滿意度研究。社會教育學刊，22，211-225。何志宏(2008)，臺北市社區大學休閒運動社團學員學習

動機與繼續進修意願之研究，臺北市立教育大學體育學系體育教學碩士學位班碩士論文。杜紹萍（1999），合作學習對成人英語學習成就、行為及滿意度影響之實驗研究，中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文。阮鵬宇（2007），老人大學學習動機與學習滿意度之研究 - 以彰化縣政府老人大學為例，大葉大學工業工程與科技管理學系碩士班論文。林玉雯（2009），遊客旅遊動機、滿意度與忠誠度之相關探討 - 以關子嶺風景區為例，亞洲大學經營管理學系碩士在職專班碩士論文。林秉毅（2005），臺北市市民運動中心服務品質顧客滿意度與忠誠度之相關研究，國立屏東師範學院體育學系碩士班未出版之碩士論文。周虹君（2002），社會工作碩士班學生實習安置與學習滿意度之研究，東海大學社會工作學系未出版之碩士論文。林美智（2000），空中大學師生互動與學生滿意之研究，高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。林振春（2001），社區大學的危機與挑戰，社教雙月刊，106，41-44。林隆儀、簡任群（2004），服務品質、關係品質、關係價值與顧客忠誠度的關係之整合分析:以行動電信產業之消費者為例，真理財經學報，11，73-112。洪育忠（2007），顧客關係管理。臺北市:華泰文化。施玉娟（2001），成人參與社區大學學習動機之研究，國立中正大學成人及繼續教育研究所未出版碩士論文。紀紋薇（2006），雲林縣社區大學學員參與程度、學習滿意度對其繼續學習意願影響之研究，國立中正大學成人及繼續教育研究所之碩士論文。馬芳婷（1989），社教機構短期研習班教師教學行為與學生學習滿意度之研究，國立師範大學社會教育研究所未出版碩士論文。張春興（1991），現代心理學，台北:東華。張紋菱（2006），主題園遊客旅遊動機、觀光意象與忠誠度關係之研究 - 以月眉探索樂園為例，朝陽科技大學休閒事業管理系碩士論文。張嘉洲（2006），中老年人休閒運動參與動機與效益之研究 - 以新竹地區太極氣功十八式運動為例，國立師範大學體育學系在職進修碩士未出版碩士論文。張德永（2001），社區大學:理論與實踐，台北:師大書苑。張耀中（2002），臺中市銀髮族退休教師參與休閒運動之研究，國立臺灣體育學院體育研究所碩士學位論文。莊育源（2009），臺北市社區大學休閒活動課程滿意度與忠誠度之研究，臺北市立體育學院休閒運動管理學系碩士班碩士學位論文。許民盛（2008），南投縣社區大學生活藝能課程學員學習需求與滿意度之研究，暨南國際大學成人與繼續教育研究所碩士論文。郭秀玲（2006），運動觀光潛水假期參與者動機、期望與滿意度之研究，國立臺灣體育學院休閒運動管理研究所碩士論文。陳容芯（2000），成人參與電腦第二專長教育學習滿意度之研究，國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。陳清美（2001），高齡學習者對學習環境偏好之研究，國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文。陳國恩（1997），空中大學學生學習風格與學習滿意、學習成就關係之研究，國立台灣師範大學社會教育研究所碩士論文。陳順成（2002），北高兩市社區大學學員學習需求、學習現況及繼續進修意願之比較研究，國立高雄師範大學成人教育研究所未出版碩士論文。教育部社會教育司（1991），老人教育，台北市:師大書苑。黃玉湘（2002），我國社區大學學員學習動機與學習滿意度之研究，國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文。黃明玉（2003），成人學習者自我導向學習傾向、班級學習氣氛與學習滿意度之研究，國立高雄師範大學成人教育研究所未出版之碩士論文。黃俊英（2007），行銷學的世界，臺北市:天下文化。黃貞惟（2008），遊憩動機與持續涉入關係之研究—以溪頭自然教育園區之遊客為例，台灣大學森林環境暨資源學研究所未出版之碩士論文。黃富順（1992），成人的學習動機，高雄市:復文出版社。黃富順（1989），成人心理與學習，台北:師大書苑。黃富順（1999），從大學推廣教育談社區大學的設立，成人教育雙月刊，52，39-45。黃富順（2002），台灣地區社區大學的發展與省思，成人教育雙月刊，69，29-42。曾嘉珍（2006），臺北市運動舞蹈消費者參與動機、滿意度及阻礙因素之研究，臺北市立教育大學體育學系體育教學碩士學位班未出版之碩士論文。程俊堅（2002），雲林縣跆拳道館學員參與行為之研究，國立臺灣體育學院體育研究所碩士學位論文。葉美玲（2006），體驗行銷體驗價值顧客滿意度與忠誠度關係探討:以臺北市立北投區運動中心為例，國立臺南大學體育學系碩士班碩士論文。蓋浙生（1979），教育經濟學研究，台北市:教育部計畫小組。蔡明鈺（1991），老人教育學員學習滿意度及相關因素之研究，私立東吳大學社會研究所碩士論文。蔡宏政（2007），台灣人口政策的歷史形構，台灣社會學刊，39，66-106。劉美燕（2008），銀髮族參與教會活動與其憂鬱狀態和生活滿意度之關係 - 以南投地區為例，南開科技大學福祉科技與服務管理所碩士論文。韓春屏（2000），國中補校教學取向學生批判思考與學習滿意度相關之研究，國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。魏惠娟（1997），成人教育方案發展的系統分析與應用，台北:師大書苑。魏惠娟（1999），成人教育方案規劃人員培訓內涵析論，成人教育學刊，3，24-31。魏惠娟（2000），成人教育方案發展:理論與實務，台北市:五南。魏銀河（2002），台南市社區大學學員學習滿意度及其相關因素之研究，國立中正大學成人及繼續教育研究所未出版之碩士論文。顧忠華（2005），反省與創新-社區大學的社會責任，第七屆社大全國研討會手冊，10-11。台北:中央研究院。貳、英文部分 American Psychological Association (2001). Publication Manual of the American Psychological Association, 5th ed. Washington, DC:Author. Aydin, S., & Zoer, G. (2005). The analysis of antecedents of customer loyalty in the Turkish mobil telecommunication market, European Journal of Marketing, 39 (7/8), pp.910-925. Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model, MIS Quarterly, 25(3),pp.351-370. Binner, P. M., Dean, R. S. & Millinger, A. E. (1994). Factors underlying distance learner satisfaction . The American Journal of Distance Education ,4,pp.232-238. Boshier, R. (1971). Motivational Orientations of Adult Education Participants:A Factor Analytic Exploration of Houle ' s Typology. Adult Education, 21(2),3-26. Cross,K,P. ( 1982 ) .Adult as learners:Increasing participation and facilitating learning. San Francisco:Jossey-Bass. Craig, D. H. (2000). Is customer loyalty a pernicious myth? Business Horizons,pp.13-16. Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. Journal of Marketing, 56 (Jan.),pp.6-12. Griffin, J. (1997). Customer loyalty: How to keep it. New York: Lexington Books. Gronholdt, L., Martensen, A., & Kristensen, K. (2000). The relationship between customer satisfaction and loyalty: Cross-industry differences, Total Quality Management, 11(4-6), pp.509-514. Hynes, G. E. (1990). Effects of psychological type and educational orientation of faculty on adult learner satisfaction. Doctoral dissertation, Saint Louis University. Jones, T. O., & Sasser, W. E., 1995, " Why satisfied customers defect, " Harvard Business Review, 73 ( 6 ) , pp.88-99. Kim, M. K., Park, M. C., & Jeong D. H. (2004). The effects of customer satisfaction and switching barrier on customer loyalty in Koreanmobile telecommunication services. Telecommunications Policy, 28,145-159. Kinney, W. C. (2005). A simple and valuable approach for measuring customer satisfaction. Otolaryngology-Head and Neck Surgery, 133,169-172. Knowles,M.S. ( 1970 ) . The modern practice of adult education. New York: Association Press. Maslow, A. H. (1970). Motivation and personality (2nd ed.). New York: Harper

& Row. McCain, C. S. L., Jangb, S. C., & Huc, C. (2005). Service quality gap analysis toward customer loyalty: Practical guidelines for casino hotels. *Hospitality Management*, 24, pp.465 – 472. Patterson, P. G., & Spreng, R. A. (1997). Modeling the determinants of Customer satisfaction for business-to- business professional services, *Journal of the Academy of Marketing, Sciences*, 25(1),pp.4-17. Selnes, F. (1993). An examination of the effect of product performance on brand reputation, satisfaction and loyalty. *European Journal of Marketing*, 27(9),pp.19-35. Skowron, M. A., Stodolska, M., & Shinew, K. J. (2008). Determinants of leisure time physical activities participation among Latina women. *Leisure Science*, 30(5), pp.97-100. Tough, A.(1982) .*The Adult learning Projects* (2nd ed.) .Ontario: The Ontario Institute for Studies in Education.